ネットワークの中立性と多様なビジネスモデルの創出

IP化時代の通信端末の実現に向けた責任分担の検討

ＩＰ化時代の通信端末

接続性の向上

多様な端末が様々なネットワークに接続、連携して新しいサービスを実現

多様な連携サービスの登場

多数の事業者や端末メーカ等の相互連携により多様なサービスが実現

利便性の向上

ユーザーＩＤで様々な端末が自分の端末に変化
ソフトウェアのダウンロードによりサービスや機能が自在に変化

現状のトラブル解決の枠組みが機能しないケースが出現

①端末トラブルに対処するため、責任の所在等を明らかにするための<u>「責任分担モデル」の策定</u>

②端末利用をめぐる<u>消費者保護のための</u>、消費者、事業者、法律家等による<u>検討の場の設置</u>（不具合対応、紛争解決など）

2007年９月より、次世代ＩＰネットワーク推進フォーラムにおいて、責任分担モデルの在り方について検討。

・年明けを目途に報告書Ver.1.0とりまとめ。
（IP端末部会 責任分担モデルWGリーダ 平野 晋 中央大学教授）

出所：「次世代IPネットワーク推進フォーラム」資料

端末の責任分担モデル策定の方向性

サービスの多様化

ネットワークのＩＰ化に伴いサービスが変化

オープンなネットワークの提供により、電気通信サービスの多様化、高度化、多機能化が実現。今後ネットワークのＩＰ化の進展により、この傾向は一層強まるものと想定。

問題発生箇所の多様化

サービスの多様化に伴い、問題発生箇所も多様化

利用者から見て、問題発生時に何が原因か、もしくは問題かどうかすら分かり難い事象が発生。

責任分担が多様化・複雑化・曖昧化

リスク及び課題の抽出

関係する主体間の相互関係を整理し、主体別にどのようなリスク・課題が発生する可能性があるか、具体的なサービス、利用シーン毎に抽出する。

リスク及び課題に対する解決策の検討

各主体がリスクや課題に対して適正に対応し、安定したサービス提供を行うために必要な技術的方策や規定の方法について検討。

サービス毎の積み重ね

新サービスへの適用

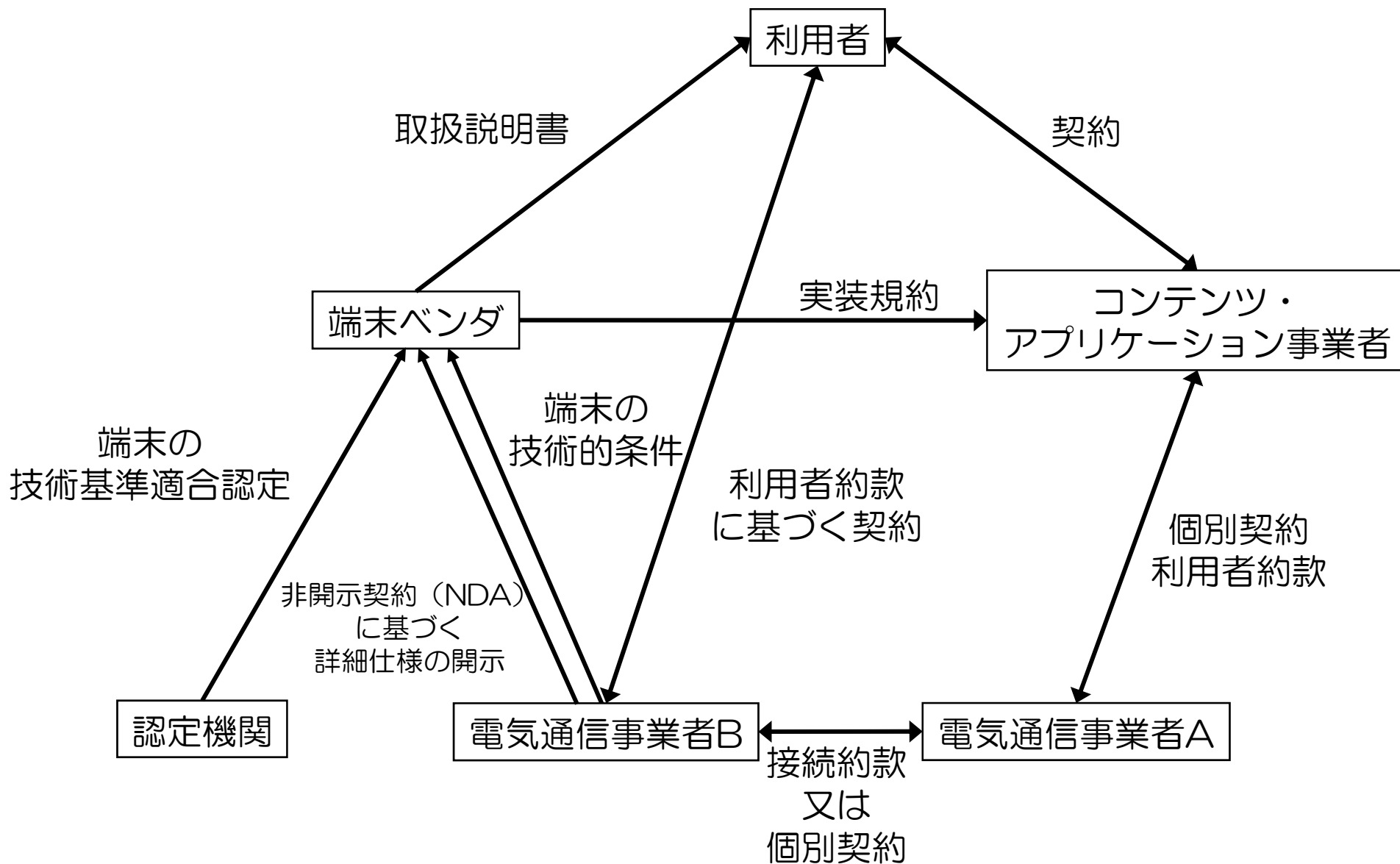
責任分担モデルの検討

標準機器構成、標準的なサービス適用形態でのリスク、課題、解決策のモデル

出所：「次世代IPネットワーク推進フォーラム」資料

責任分担モデル整理のための関係主体間の契約関係等

出所：「次世代IPネットワーク推進フォーラム」資料

リスク及び課題の抽出と解決策と検討（NGNによる提供サービスを含む）

リスク主体	想定されるリスク	想定されるトラブル	具体的解決策の例（事前対策は●、事後対策等は■）
利用者	端末機器の故障	サービスの利用不可 サービスレベル低下	■端末ベンダが対応窓口を設置
	個人情報の流出	いたずら電話	●情報の暗号化
	ダウンロードしたソフトウェアの不具合	動作不良	●ソフトウェア認定の導入 ■ネットワークからの端末の切り離し
端末ベンダ	機器の実装レベルの不具合	電話がかけられない 音質が悪い	●端末ベンダが取扱説明書に提供条件を明示 ■端末ベンダが対応窓口を設置
	ソフトウェアのダウンロード及び実行◎	動作不良	●ソフトウェア認定の導入 ●端末ベンダが取扱説明書に提供条件を明示 ■ネットワークからの端末の切り離し
電気通信事業者	自社の設備の不具合	サービスの利用不可 サービスレベル低下	●設備の二重化（リスクの回避） ●適切な集約規模（リスクの低減） ●故障対応体制の充実（迅速な回復） ●約款へ提供条件を明示
	宅内設置された自社の設備に起因する事故	感電・火傷・負傷 火災	●取扱説明書等に基づく適正利用 ■電気通信事業者の対応窓口への相談 ■法規に基づく対応
アプリケーション・コンテンツプロバイダ	利用者のサービス規定外利用	機器の故障	●利用者約款等に提供条件を明記 ●利用者への適正利用の注意喚起、周知徹底 ●取扱説明書等の充実
	提供したソフトウェアの不具合	サービスの利用不可 サービスレベル低下	●ソフトウェア認定の導入 ■ネットワークからの端末の切り離し

個々のトラブルに関する責任主体等の明確化

共通	個々のトラブルに関する責任の所在の不確かさ	トラブル発生時の紛争処理の深刻化・長期化	●責任分担モデルの作成（契約約款、取扱説明書に記載） ■裁判外紛争処理（ADR）による紛争処理メカニズムの構築

出所：「次世代IPネットワーク推進フォーラム」資料

責任分担モデル（コンテンツのダウンロードによる不具合）

不具合	現行の記載 （◆は免責、◇は注意喚起）	責任主体	現行の対処		課題及び対応策
ダウンロード機能自体の不具合（ソフトウェアのダウンロード及び実行における動作不良の場合）		端末ベンダ	利用者	**・端末ベンダの窓口への故障の修理相談／切り分け相談** **・電気通信事業者にネットワークの正常性検証を依頼**	**（課題1）ダウンロード機能が不具合であると利用者が判別できる仕組みが必要。** ・利用者がダウンロード機能の不具合であると判断できるための表示。 ・故障箇所の切り分け方法を取扱説明書へ記載。 ・エラーコードの意味の公開（端末ベンダから、他の主体への公開）。 ・端末自動試験機能の実装（端末側が原因であるか、ネットワーク側が原因であるかを試験）。 **（課題2）責任主体となる端末ベンダが負うべき責任の範囲について、明確化が必要。** ・免責事項の明確化 ・保証条件・保証範囲の明記 **今後** **①現行の対処方法の検証** **②各関係主体の採るべき措置の検討** **③約款等におけるモデル記載例等の提示　等** **を予定**
	取扱説明書／製品保証書への記載： ◇故障の症状例／簡易切り分け例の記載		端末ベンダ	**・利用者からの故障相談受付** ・利用者への注意喚起 ・製品保証期間/条件の明示	
	約款への記載： 契約者は、自営端末設備又は自営電気通信設備が契約者回線等に接続されている場合であって、当社の電気通信設備を利用することができなくなったときは、その自営端末設備又は自営電気通信設備に故障のないことを確認のうえ、当社に修理の請求をしていただきます。 前項の確認に際して、契約者から要請があったときは、当社は試験を行い、その結果を契約者にお知らせします。 本試験により当社が設置した電気通信設備に故障がないと判定した場合において、契約者の請求により当社の係員を派遣した結果、故障の原因が自営端末設備又は自営電気通信設備にあったときは、契約者にその派遣に要した費用を負担していただきます。		電気通信事業者	**・利用者からの故障相談受付（ネットワーク正常性検証）**	
	約款への記載： 記載なし		コンテンツプロバイダ		
			OS	（相談窓口での対応）	
			ミドルウェア	（相談窓口での対応）	
			アプリケーション	（相談窓口での対応）	

※ 責任分担モデルは、新たな課題の登場や不具合の発生等に応じて、随時、検討・更新を行っていく。

出所：「次世代IPネットワーク推進フォーラム」資料

想定トラブルの解決に向けた協力体制例（責任分担モデルを利用した対応方法）

例えば、サービス提供に際しトラブルが生じた場合は、不具合を予め想定しておくことが困難であり、事後の対策となることから、消費者保護の観点に基づき以下の体制を構築することが望ましい。

出所：「次世代IPネットワーク推進フォーラム」資料

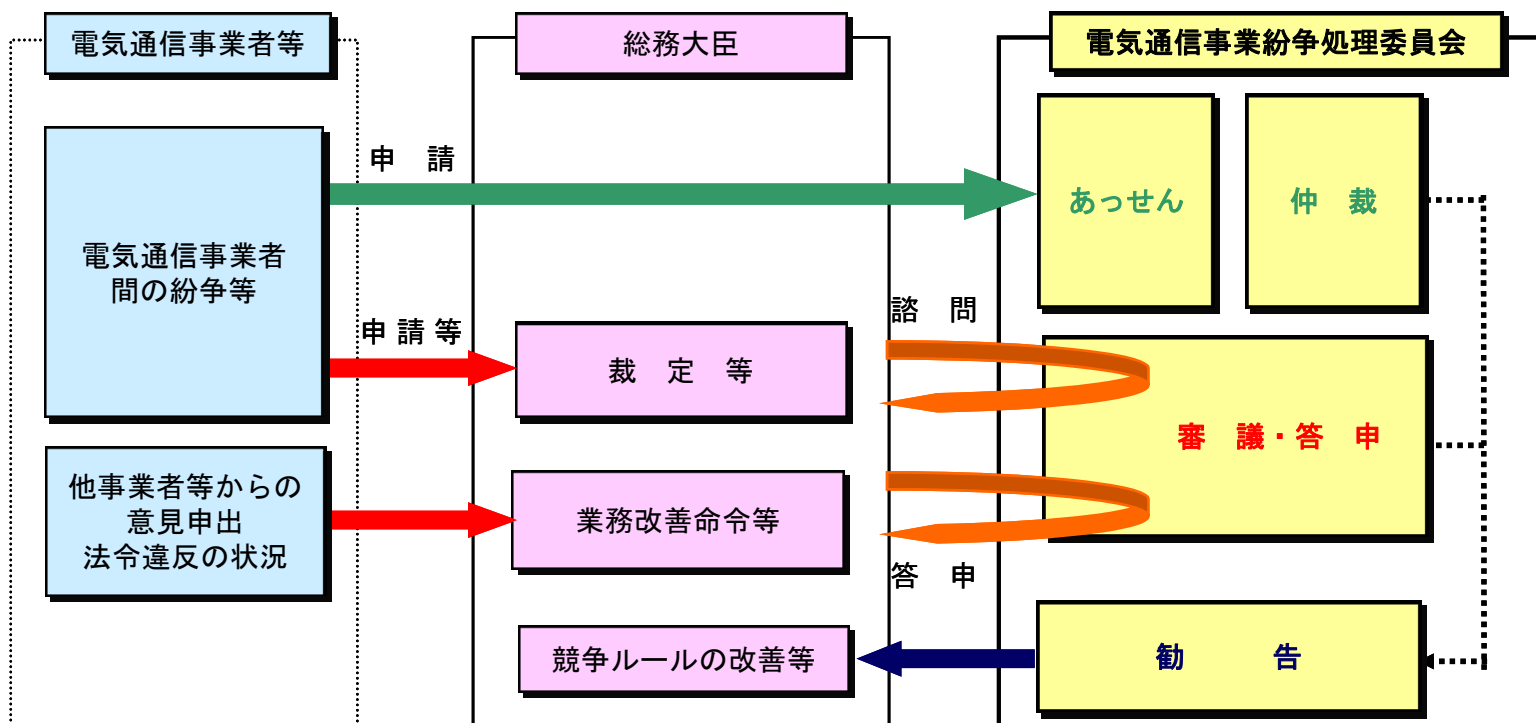
電気通信事業紛争処理委員会の設置・機能

電気通信事業紛争処理委員会は、01年11月30日に電気通信事業者間の接続等に関する紛争を迅速・公正に処理する専門的組織として設置され、以下の3つの機能を担っている。

なお、08年4月1日より、無線局の開設等に伴う混信防止に関するあっせん・仲裁手続を開始した。

あっせん・仲裁	➢ 電気通信事業者間における接続や無線局の開設等に伴う混信防止等に関する紛争に対し、**簡易・迅速な合意を形成するため、委員会は、「あっせん」や「仲裁」を実施**。
諮問に対する審議・答申	➢ **総務大臣が、**①接続の協議開始命令、②協議不調の場合の協定細目の裁定、③料金等に係る業務改善命令等の**行政処分を行う際に、総務大臣から諮問を受け、審議・答申を行う。**
勧告	➢ 以上を通じて明らかになった、**競争ルールの改善等について、総務大臣に対し勧告**。

電気通信事業紛争処理委員会が果たしている役割

資料59

1　専門性を活かした迅速な紛争解決

紛争解決に要する時間：平均約1か月半（2週間～8か月）
　→費用・時間面での当事者の負担軽減、早期サービス開始による利用者利便向上

【参考】　総合規制改革会議　14年度中間とりまとめ（平成14年７月23日）
　第3章　1.（3）　2）専門的機関の整備
　　1.　電気通信事業分野では、平成13年に電気通信事業紛争処理委員会が設置され、専門性及び中立性が確保された体制の下で、迅速な対応がされている。

2　紛争の未然防止

・**「電気通信事業者」相談窓口**を設けて、本格的に紛争化する前段階においても当事者からの相談に対応（→この段階で解決するケースもある）

・過去の紛争処理事案に関する情報を積極的に公開（ウェブサイト、紛争処理マニュアル）。委員会の紛争処理の前例を事業者が参照することにより、類似多数の紛争の発生を未然に防止

3　セイフティネット機能

・電気通信事業者は他事業者との協議にあたり、万一、紛争化した場合であっても、委員会という公正　中立な第三者機関の場で自己の考え方を主張できる機会が保障されていることで、事業展開に際して安心感を持つことができる。

4　総務大臣への「勧告」を通じた、競争ルールの改善

・ブロードバンドサービスの競争促進、固定発携帯電話料金の低廉化などに一定の貢献

電気通信事業紛争処理委員会による紛争処理等の状況

（08年4月1日現在）

１　あっせん　　４８件

（あっせん及び仲裁の平均処理期間約４４日）

○「接続に係る費用負担」に関する件（３４件）
○「接続の諾否」に関する件（３件）
○「接続協定の細目」に関する件（２件）
○「電気通信役務の提供に係る契約の取次ぎ」に関する件（１件）
○「接続に必要な工作物の利用」に関する件（４件）
○「設備の利用・運用」に関する件（３件）
○「接続に必要な設備の設置」に関する件（１件）

２　仲裁　　３件

（※いずれも、他方事業者が申請を行わず、仲裁は実行されず、あっせんや大臣命令に移行。）

○　「接続に係る費用負担」に関する件（２件）
○　「接続に必要な設備の設置」に関する件（１件）

３　諮問・答申　　６件

（諮問から答申まで平均約３３日）

○　業務改善命令（２件）
○　土地等の使用に関する認可（１件）
○　ＭＶＮＯとＭＮＯ間の接続協定に関する裁定（１件）
○　料金設定権に関する裁定（１件）
○　接続に関する協議再開命令（１件）

４　勧告　　３件

○　コロケーションのルール改善に向けた勧告（１件）
○　接続における適正な料金設定が行い得る仕組みの整備の勧告（１件）
○　接続料金の算定の在り方などＭＶＮＯとＭＮＯとの間の円滑な協議に資する措置の勧告（１件）

電気通信事業紛争処理委員会の機能強化に向けた取組

資料61

1　紛争処理に関係する情報収集等の強化

今後、次世代ネットワーク(NGN)の構築、無線ブロードバンド事業者やMVNOの参入などを背景として、新たな紛争の発生が想定される。

⇒情報通信の専門家等との意見交換、施設見学、諸外国の調査、基礎資料整備の強化

2　委員会の認知度・利便性の向上

⇒ウェブサイトの刷新(H20.4)、パンフレットの新規作成(H20.2,H20.6)
電気通信事業者等へのアンケート・ヒアリング実施(H19.12～H20.2)
事業者団体等への周知活動、地方における紛争処理の相談会の強化

3　委員会の知見の情報発信の強化（競争ルールへのフィードバック）

⇒適切に「勧告」を実施(H19.11)
総務大臣への年次報告書の充実(H20.4)

4　紛争処理機能の強化・制度整備への対応

⇒無線局の開設等に係るあっせん・仲裁制度の周知(H20.4～)
有識者、総務省関係部局等との意見交換

≪参考≫　総務省「新競争促進プログラム2010」(平成18年9月19日策定、平成19年10月23日改定)

「電気通信事業者とコンテンツプロバイダ等の上位レイヤーの事業者等との間の紛争事案を紛争処理機能の中で取り扱えるようにするほか、土地等(電柱・管路などを含む)の使用に係る紛争事案について、現行の裁定に加えて、あっせん・仲裁を可能とする仕組みとする等、紛争処理機能の取扱範囲の拡充についても、可能な限り速やかに所要の制度整備を行う。」

裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（概要）

資料62

目的＝紛争の解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な確保に資する

従前の状況

- 認知・理解の不足（→利用の契機の不足）
- 情報の不足（→利用することに不安や躊躇）
- 制度上の制約(→利用しようとするインセンティブの不足)
  - ・弁護士法上の制約
  - ・時効中断効がない等利便に乏しい

総則規定

基　本　理　念

- ○当事者の自主的な努力の尊重
- ○公正・適正
- ○専門的知見の反映，紛争の実情に即した迅速な解決

連携協力

国・地方公共団体の責務

- ○情報提供等

認証制度

意義＝調停，あっせん等の和解の仲介を行う民間事業者の紛争解決業務について，これを行う者の申請に基づき，法務大臣が，法定の基準・要件に適合しているものを認証

認証の申請及び認証の処分

- ○基準(16項目)+知識・能力・経理的基礎
  →手続の公正・適正，業務の継続性を確保
- ○欠格事由（暴力団員等）
  ※関係大臣への協議等，認証審査参与員の意見聴取

業　務　の　遂　行

- ○当事者への説明
- ○暴力団員等の使用禁止　等

業務の適正性の確保等

- ○年度ごとの事業報告等
- ○報告徴求・検査，措置の勧告・命令
- ○認証の取消し

情　報　の　提　供　等

- ○認証の官報公示
- ○事務所での掲示
- ○当事者への説明
- ○インターネット等による公表

法　的　効　果　等

- ○専門家による手続実施
- ○時効中断
- ○訴訟手続の中止
- ○調停前置の特則

期待される効果

- 国民の理解の増進
  関係者間の連携
- ＡＤＲの選択の目安の提供
- 専門家活用体制の充実
- ＡＤＲに専念できる環境の整備

出所：法務省 かいけつサポートHP 裁判外紛争解決手続について

民事訴訟手続とADRとの比較

民事訴訟手続とADRとの比較

	民事訴訟手続	ADR
手続を主宰する構成員	裁判官に限定	裁判官に限定されない →各分野の専門家の活用が可能
手続の公開	公開	非公開 プライバシーや営業・技術の秘密に関わる紛争を非公開手続により解決可能
紛争の解決基準	実体法 和解による解決以外は、法律上の権利義務の存否の確認、義務履行の命令に限られる	実体法にとらわれない 実体法以外の条理にかなった解決基準を採用し、紛争の実情に応じた解決が可能
事実の存否に対する判断	事実の存否を一義的に確定する必要 和解による解決以外では、心証が灰色であるときにも、証明責任によってその存否を確認	必ずしも事実の存否を一義的に確定する必要はない 心証の度合いに応じた柔軟な解決が可能
利害関係人の参加	(判断の対象が当事者間の権利関係に限定されるため) 和解によらない限り、当事者間のみの紛争を解決	(判断の対象が当事者の権利関係に限定されないため) 利害関係を持つ者を広く参加させることにより、紛争の全体的解決が可能
相手方の応答義務	応訴の負担を負う 被告が控訴しない場合にも強制力を有する	応答義務はない 当事者間の契約上、紛争が生じた場合にはADRによる紛争解決に応じる旨をあらかじめ定めておくことが考えられる
解決結果の履行確保	確定判決は債務名義となる 債務名義に基づいて強制執行が可能	解決結果は原則として債務名義とはならない 債務の履行を確保するためには、解決結果に基づいて公正証書を作成しておく等の措置が考えられる
手続に必要な費用	(法律専門家による十分な主張・立証活動や専門家による鑑定が必要な場合があり) 申立費用の他に弁護士費用や鑑定費用が必要	(法律専門家に頼らずに、当事者自らの手で紛争を解決し得るため) 原則として弁護士費用や鑑定費用は不要

出所:「ADR(裁判外紛争解決手続)について」(07年5月内閣府国民生活局)

ADRの類型(例)

手続構造に着目した分類

調整型
紛争の解決を図るため、当事者間の合意を調達しようとするもの

(例)・民事調停
・裁判上の和解
・調停・あっせん　等

裁断型
あらかじめ第三者の審理・判断に従うという一般的合意のもとに手続を開始させるもの

(例)・裁定
・仲裁　等

設営機関に着目した分類

司法型
裁判所内で行われるもの

(例)・民事調停・家事調停
・裁判上の和解

行政型
独立の行政委員会や行政機関等が行うもの

(例)・公害等調整委員会
・建設工事紛争審査会
・国民生活センター　等

民間型
民間組織や弁護士会、業界団体等が運営するもの

(例)・国際商事仲裁協会
・弁護士会仲裁センター
・各種PLセンター　等

認証紛争解決事業者一覧（2008年10月1日現在、24者）

取り扱う紛争の範囲	認証紛争解決事業者名
民事に関する紛争（全般）	大阪弁護士会民事紛争処理センター 京都弁護士会紛争解決センター 横浜弁護士会紛争解決センター 愛知県弁護士会紛争解決センター 愛知県弁護士会西三河支部紛争解決センター 兵庫県弁護士会紛争解決センター
民事に関する紛争（紛争の価額が140万円以下のものに限る。）	神奈川県司法書士会調停センター
商事紛争	財団法人　日本商事仲裁協会　東京事務所 財団法人　日本商事仲裁協会　大阪事務所
スポーツに関する紛争	日本スポーツ仲裁機構
製造物責任等に関する紛争	財団法人　家電製品協会　家電製品PLセンター 財団法人　自動車製造物責任相談センター
土地の境界に関する紛争	大阪土地家屋調査士会　境界問題相談センターおおさか 愛媛県土地家屋調査士会　境界問題相談センター愛媛
特定商取引に関する紛争	社団法人　日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会　Consumer ADR
下請取引等に関する紛争	財団法人　全国中小企業取引振興協会　下請かけこみ寺本部 財団法人　東京都中小企業振興公社　下請取引紛争解決センター（下請センター東京）
労働関係紛争	京都府社会保険労務士会　社労士労働紛争解決センター京都 全国社会保険労務士会連合会　社労士労働紛争解決センター 社団法人　日本産業カウンセラー協会　ADRセンター
金融商品の取引に関する紛争	日本証券業協会　証券あっせん・相談センター 日本証券業協会　証券あっせん・相談センター大阪支部
ソフトウェアに関する紛争	財団法人　ソフトウェア情報センター　ソフトウェア紛争解決センター
夫婦関係等に関する紛争	社団法人　日本産業カウンセラー協会　ADRセンター

出所：法務省 かいけつサポートHP 認証紛争解決事業者検索

ADRを巡る提言

ネットワークの中立性に関する懇談会報告書（07年9月）抜粋

3. ネットワークのコスト負担の公平性に係る検討課題

4) 帯域制御に関する政策の方向性

4-2) 紛争処理機能の強化

通信事業者とコンテンツプロバイダ等の上位レイヤーの事業者との間の紛争事案については、現行制度上は事業者間において解決されることが基本であるが、こうした紛争事案が今後増加することが想定され、かつこうした紛争事案を個別に解決に導くことによってインターネットの供給能力の有効活用が図られることが期待される。

このため、電気通信事業紛争処理委員会を活用した紛争処理手続の拡充の是非も含め、裁判外紛争処理制度（ADR: Alternative Dispute Resolution）の活用について検討することが望ましいと考えられるところであり、行政当局においては07年度中を目途にこうした仕組みについて関係事業者等の意見等を踏まえつつ検討を行い、速やかに措置することが適当である。

この場合、電気通信事業法の枠組みを踏まえ、通信事業者が上位レイヤーの事業者を差別的に取り扱うことにより電気通信の健全な発展が阻害されていないか等の観点から、具体的な制度設計が行われることが求められる。また、その際は公正競争にかかる規範（制度運用方針）の明確化が求められる。

モバイルビジネス研究会報告書（07年9月）抜粋

第4章　モバイルビジネスの活性化に向けた市場環境整備の推進

5. 消費者保護策の強化

モバイルビジネス市場においては料金プランやサービスが複雑化・多様化しており、 消費者（利用者）が正しい情報に基づいて携帯端末や通信サービスを選択することが　困難な面がある。こうした中、モバイルビジネス活性化の趣旨はあくまで利用者利益の確保にあることを踏まえれば、一層の消費者保護策の強化を推進していくことが必要である。このため、例えば以下のような施策について、関係者の意見等を踏まえつつ検討していくことが求められる。

モバイルビジネスに関する苦情等を体系的に整理するとともに　（省略）　**ADR（Alternative Dispute Resolution：裁判外紛争処理制度）の更なる整備を図り**、消費者の苦情等を可能な限り迅速に解決する仕組みを構築する方向で検討することが適当である。

独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律について

資料66

独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律の概要
（平成20年4月25日成立、同5月2日公布）

消費者紛争をめぐる事情

■ 近年、消費者紛争の発生件数は急増。内容も複雑・多様化。

国民生活センターや都道府県の消費生活センターでの

	相談件数	うちあっせん件数（うち不調）
平成８年	35万件	38千件（2,432件）
	↓＜約３倍＞	↓ ＜約２倍＞
平成18年	110万件	60千件（4,793件）

消費者紛争の特性

■ 消費者と事業者との間には情報及び交渉力において構造的な格差。

→ 対等な当事者を前提とする裁判は必ずしもなじまない。

■ 被害金額が少額。

→ 裁判による救済はコストの面で見合わず、ともすれば泣き寝入り。

消費者基本法における国民生活センターの役割

事業者と消費者との間に生じた苦情のあっせん等における中核的機関として積極的な役割を果たす。

現行の独立行政法人国民生活センター法上、紛争解決機能についての明文の規定なし。

国民生活センターが行う紛争解決の手続を整備し、

消費者紛争の適正・迅速な解決を促進

○ 消費者と事業者との間に生じた紛争のうち、その解決が全国的に重要である紛争を処理。

○ 独立して職権を行う紛争解決委員会を設置。
○ 委員は法律等に関する専門的知識経験を有する者のうちから任命。専門性を確保するため特別委員も任命。

○ 和解の仲介及び仲裁を実施。
○ 当事者の双方又は一方からの申請により手続を開始。
○ 当事者の出席・文書等の提出を求めることが可能。

○ 時効の中断及び訴訟手続の中止の法的効果を付与。

○ 国民生活の安定・向上のため必要があるときは結果の概要を公表。
○ 和解内容等の義務が履行されない場合には委員会が勧告。

出所：内閣府ホームページ（ http://www.cao.go.jp/houan/169/169-2gaiyou.pdf ）

独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律
検討経緯並びに今後の予定

資料67

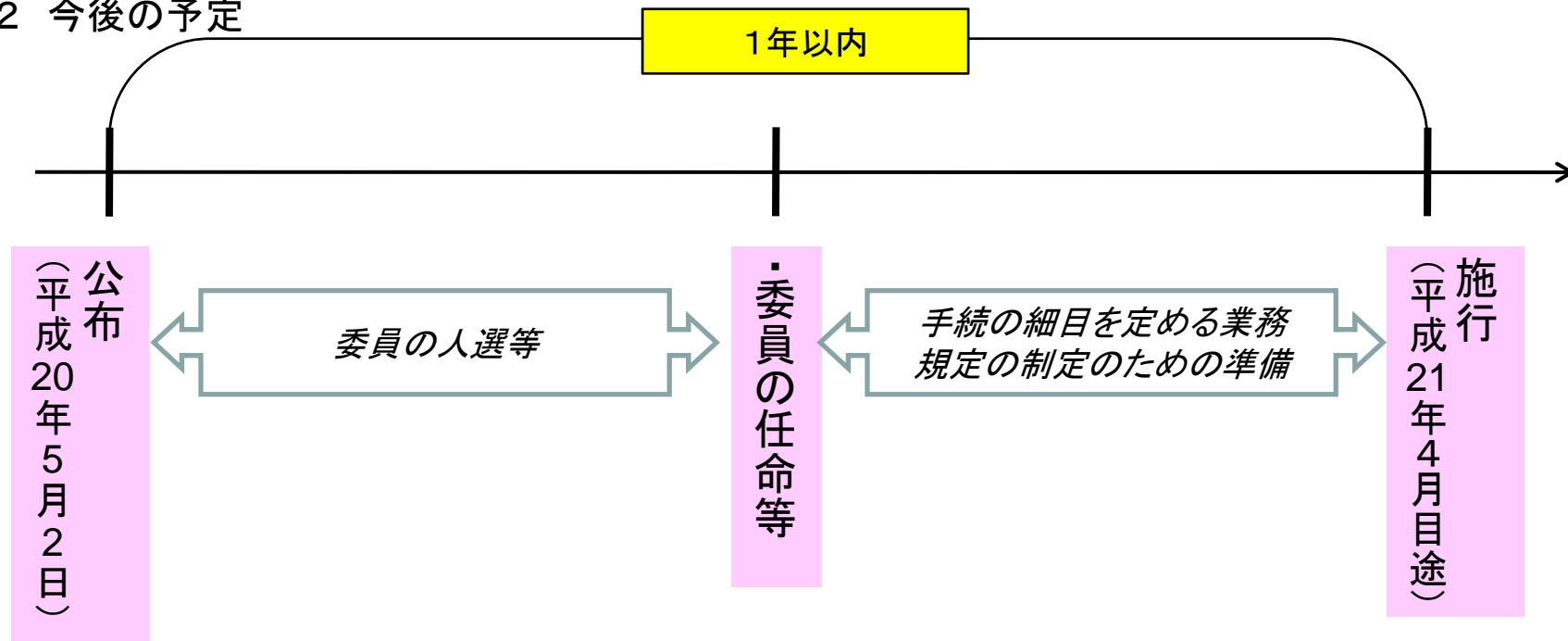
1　検討経緯

○ **国民生活審議会における検討結果**（「国民生活における安全・安心の確保策について」（平成19年６月４日）、「国民生活センターによる消費者紛争解決制度の在り方について」（平成19年12月18日））

○ **生活安心プロジェクト　緊急に講ずる具体的な施策**（平成19年12月17日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合）

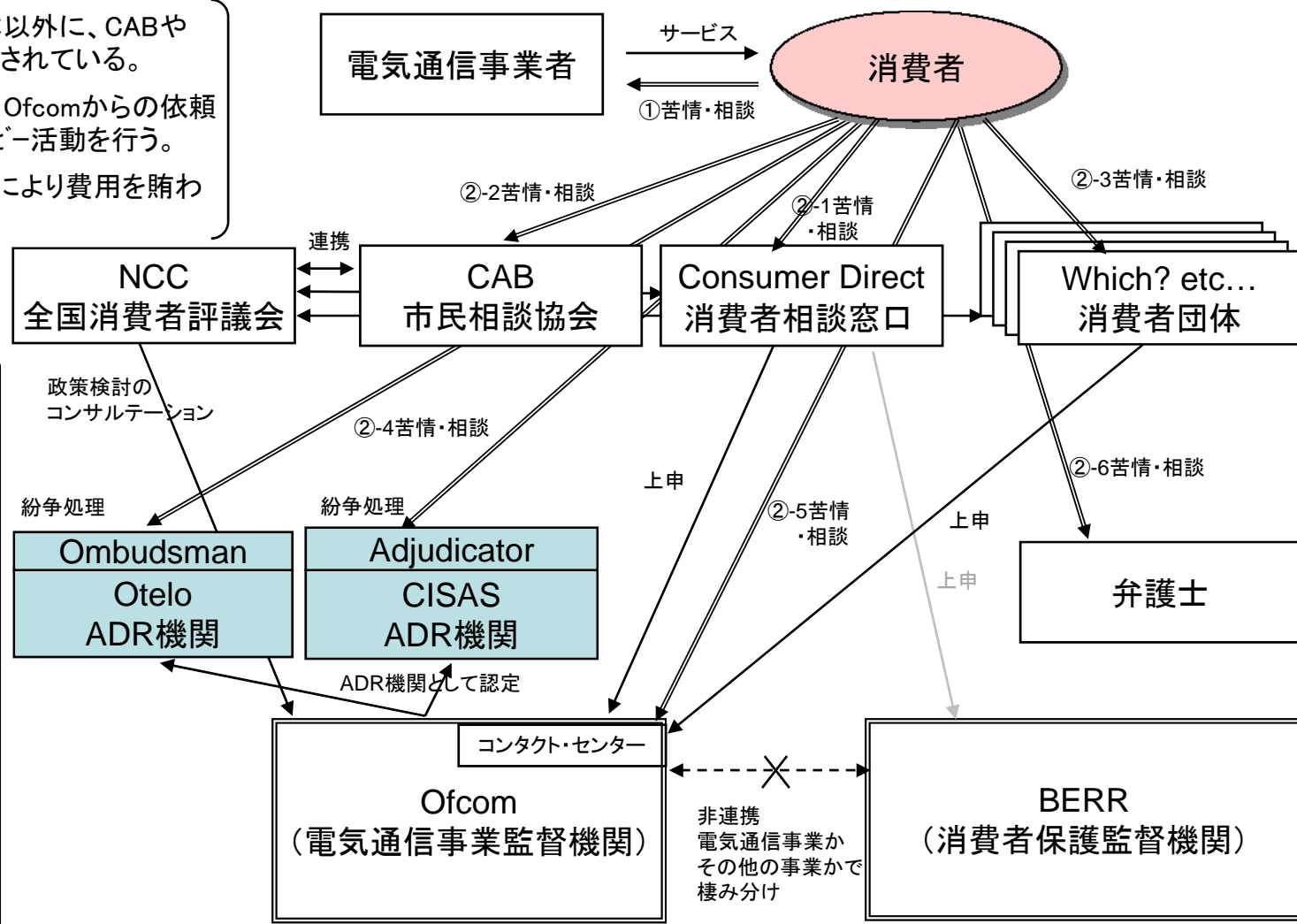
○ **国民生活センターの機能の充実についての福田内閣総理大臣（当時）からの指示**

等を踏まえ、国民生活センターに裁判外紛争解決機能を付与し、消費者が巻き込まれる紛争を裁判によらず適正・迅速に解決するための法整備を検討。

2　今後の予定

英国での電気通信事業に関する苦情処理体制

■ 消費者には、Ofcom及び消費者団体以外に、CABやConsumer Direct等の相談窓口が用意されている。

■ NCCは消費者からの窓口は持たず、Ofcomからの依頼に基づきｺﾝｻﾙﾃｰｼｮﾝやEUﾚﾍﾞﾙでのﾛﾋﾞｰ活動を行う。

■ NCC・CAB・Consumer Directは政府により費用を賄われ設立。

■ OteloとCISASはOfcomに認定されたADR機関として実際の紛争処理を担当。

■ 事業者による拠出金及び紛争処理費用にて両社の運営資金が負担されている。（政府との資金的つながりは全くない。）

■ 全ての電気通信事業者は、Ofcomが認定したADRｽｷｰﾑのいずれかの機関に属さなければならない。

■ OteloにおいてはOmbudsman、CISASにおいてはAdjudicatorが最終的な調停者。

■ ADR機関への申し込みは、電気通信事業者に相談して3か月以上経過しても解決しなかった案件のみ可能。

■ Oteloにおいては暫定裁定案、CISASにおいては事業者の回答等に同意できなかった場合のみ、Ombudsman又はAdjudicatorの裁定を求めることとなる。（CISASの場合、裁定となった際には電気通信事業者の費用負担額が大きくなるスキームとしているため、実際には、裁定を求める前に示談となるｹｰｽが多い。）

・Ofcomにｺﾝﾀｸﾄｾﾝﾀｰがあり、消費者が苦情を直接伝えられる仕組みがある。

仏国での電気通信事業に関する苦情処理体制

資料69

■ 事業者と消費者の間で問題が解決しなかった場合は、事業者はMediateur（調停人）を紹介する義務がある。

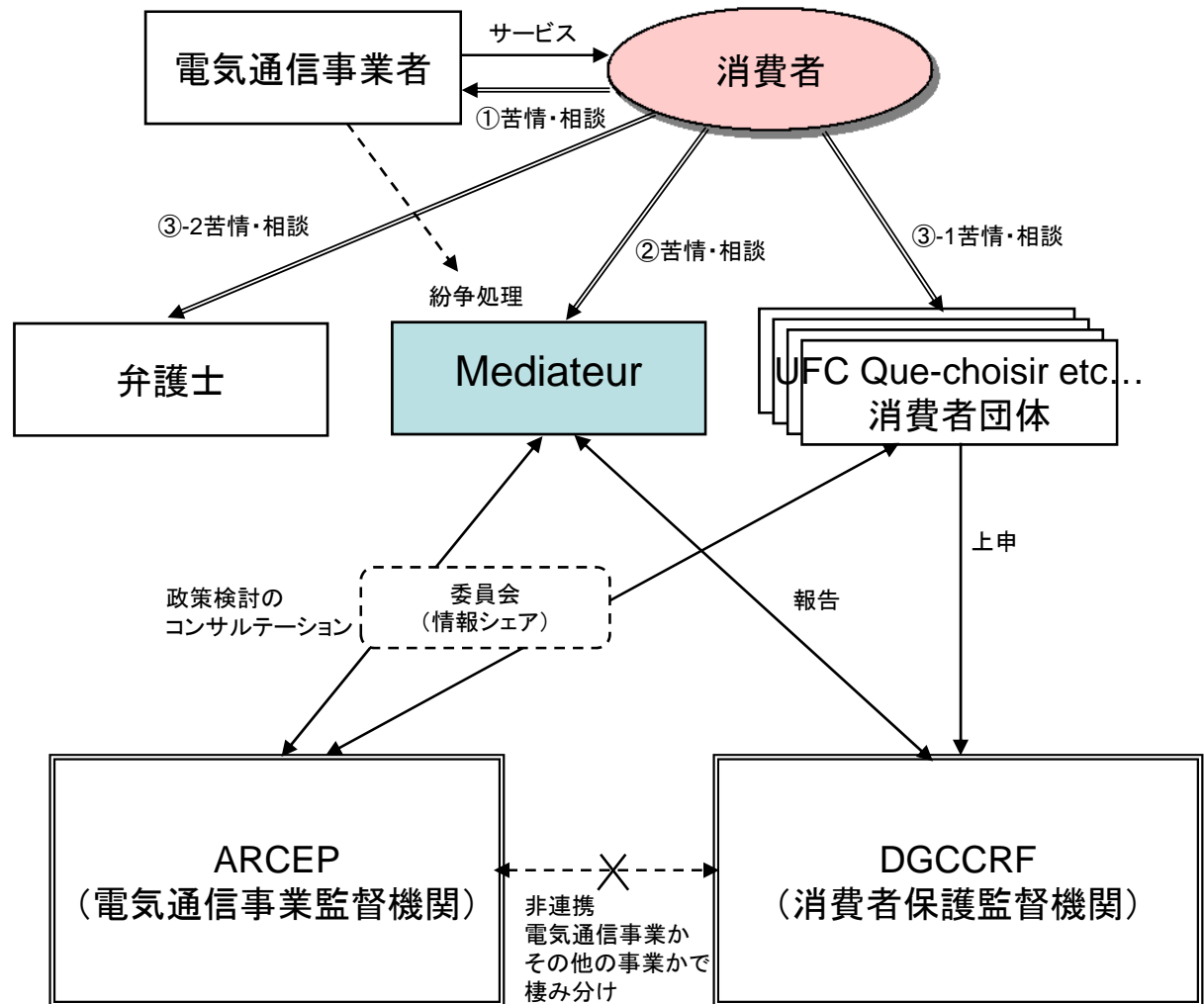
■ Mediateurにより紛争処理を図るものの、もし解決されなければ、消費者団体や弁護士に相談することも可能である。

■ 事業者による拠出金及び紛争処理費用にてMediateur運営資金が負担されている。（政府との資金的つながりは全くない。）

■ Mediateurの決定に法的拘束力はなく、事業者、利用者とも、従うかどうかは自由に選べる。

■ 事業者にとっては、紛争処理の件数に伴いMediateurへの支払が加算されるため、専門部署を設置し社内での解決を図っている。

■ MediateurはDGCCRFへの報告義務があり、あくまでも公正な立場として仲介するスキームができている。

事業の休廃止に係る周知

（事業の休止及び廃止並びに法人の解散）
第１８条　（略）
２　（略）
３　電気通信事業者は、電気通信事業の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該休止又は廃止しようとする電気通信事業の利用者（電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいう。以下同じ。）に対し、その旨を周知させなければならない。ただし、利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないものとして総務省令で定める電気通信事業の休止又は廃止については、この限りでない。

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン（04年3月策定、06年11月改定）」（事業の休廃止に係る周知）概要

【周知させる時期】

■ 利用者が代替的なサービスを選択し、移行するために必要な期間を確保できるよう、「あらかじめ相当な期間を置いて」周知させなければならない。

（考え方）利用者が、以下の事項を行うために必要となる期間を確保する必要がある。
- ア 事業者からの連絡等を受けて事業の休廃止について認知する
- イ 代替サービスの選択肢の存在を認識する
- ウ これらの提供条件等を理解し、比較・検討する
- エ どのサービスに移行するか等を決定する

■ 具体的な時期としては、少なくとも1月前までを目途として周知させることが必要。

■ また、利用者が代替サービスに移行するために必要な手続等を勘案して、必要に応じて、より早く周知させることが必要。

（例） FTTHサービスやDSLサービスにおける工事等のため必要となる期間等

【周知させるための方法】

次のいずれかの方法により、適切に周知させなければならない。

1. 対面（営業担当者などが個別に利用者を訪問し、説明する方法。）
2. 電話（利用者に電話をかけて説明する方法。）
3. 郵便、信書便、電報その他の手段による書面の送付（ダイレクト・メールの送付、電報による送付のほか、FAXによる書面の送付、料金請求書への説明記載、料金請求書の封筒への関係書面の同封等により説明する方法。）
4. 電子メールの送信（電子メールを送信する方法。）
5. サービス提供を受ける際に表示されるポータルサイト等の画面上での表示（利用者がサービスの提供を受ける際に必ず表示されるポータルサイト等の画面において説明する方法。）

【望ましい対応】 法令による義務ではないが、消費者保護の観点から望ましい対応は以下のとおり。

1 省令で定められた連絡手段により利用者に直接周知させるほか、報道発表、HPへの掲載、日刊紙への掲載などにより、広く周知させるための措置を取ること。
2 必要に応じて、複数の連絡手段を用いること。
3 連絡をしたにも関わらず、十分に周知させられていないと認められる利用者がある場合には、重ねて連絡を行い、又は別の連絡手段を用いること等により周知徹底を図ること。
4 利用者からの問合せ窓口の連絡先を知らせるとともに、自ら又は他事業者の代替サービスの紹介・説明を行うこと。
5 サービス停止までの利用条件、代替サービスの内容や移行手続等に関する問合せに対して、誠実に対処すること。

「電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン」の概要

（背景）

■　近年、電気通信事業者の経営破綻等により、当該事業者と**接続等を行っている事業者が接続料等の債権を回収できなくなる事案**等が発生。

■　債務の支払いを怠るおそれがある場合には、あらかじめ**預託金の預入れ等**の債権保全措置を講じることで**接続停止や損失の回避が可能**。

■　しかし、預託金の水準如何によっては、**新規参入阻害等の競争阻害要因となることが懸念**。

こうした事情を踏まえ、

① **電気通信事業の適正かつ合理的な運営の確保**

② **電気通信事業者間の公正な競争の確保**

との観点から、**電気通信事業者が債権保全措置を講じる際の指針**として「**電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン**」を策定・公表（06年１２月）。

（ガイドラインの内容）

■　**債権保全の方式**（預託金、債務保証等）

■　**預託金の預入れ等の要否を判断するに当たって考慮すべき事項**（過去の支払実績、財務状況等の客観的指標によること）

■　**預託金の水準**（必要かつ最小限とすべき）

■　その他（預託金等の返還、紛争処理手続等）

（NTT東西接続約款の変更認可の概要）

ガイドラインを踏まえて申請のあったNTT東西の接続約款変更申請（接続に関し債務履行の担保を求めるための規定の整備）を認可（07年5月29日）。

■　**「債権保全措置を要することとなる場合」**について規定

（例：　過去１年以内に支払期日までに支払を行わなかったことがあるとき、直近の決算において債務超過であるとき、NTT東西が定める信用評価機関の評価基準に該当する場合等）

■　**「債権保全の方式」、「債権保全措置の水準」**（未払いから協定解除までに要する額（月ごとの負担額の4か月分相当）等）を規定

■　手続に関する規定

・**預託金等の返還、理由の通知**

・預託金等の**要否を判断するために必要となる情報の提出（BS／PL）**

・債権保全措置に係る債務の履行を行わなかった場合における**接続の停止**　等

【参考】「新競争促進プログラム2010」（06年9月19日）

(9) 市場退出ルールの見直し

電気通信事業の休廃止について、当該事業者の経営判断のみならず、接続事業者の対応に依存する部分があることを踏まえ、市場退出に関するセーフガード措置（例えば預託金制度）について一定のルールを確立するため、06年度中を目途にガイドラインを策定する。

市場退出において問題となった事例

資料72

㈱近未來通信について

1　㈱近未來通信の概要

○1999年3月　一般第二種電気通信事業 届出
○主な事業は、インターネットを利用した国内・国際電話サービス、各種通信機器販売 等

2　事案の概要

○　国内外に設置した「IP電話中継局」を投資家に販売し、当該中継局の利用で得られた電話利用料金から配当を還元するとの触込みをしたが、実際には、電話利用料金からではなく、「IP電話中継局オーナー」の名目で多数の者から集めた資金を還元。
○　2006年8月末、投資家への配当が「自転車操業」である旨報道。同年12月、警視庁が投資詐欺容疑で同社本社等の家宅捜査を実施、現在国際手配中。
○　同年12月20日、東京地方裁判所が同社と石井優社長の破産手続開始を決定。（同年12月27日付で事業廃止届出書等提出。）
○　総務省は、電気通信事業法に基づき、報告徴収及び立入検査を実施し、その結果を公表。（2006年１１月３０日報道発表）

㈱近未來通信をとりまく資金の流れ

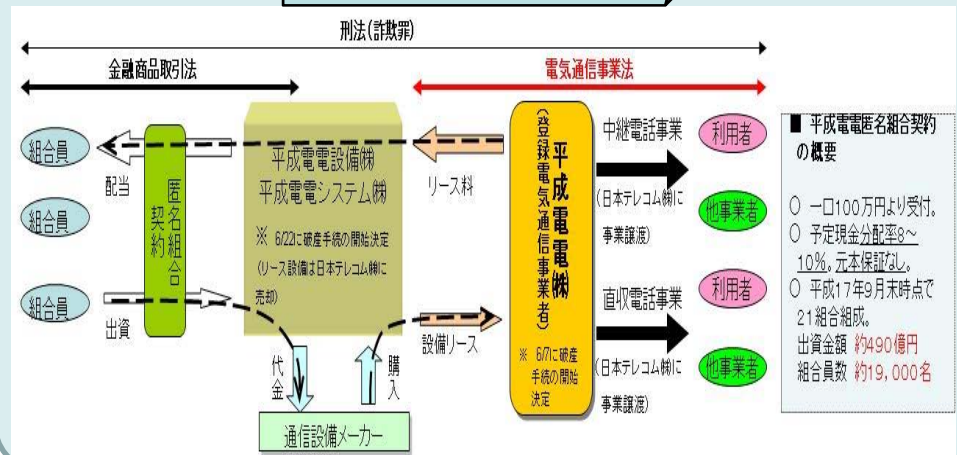
平成電電㈱について

1　平成電電㈱の概要

○2001年４月　第一種電気通信事業 許可
○主な事業は、固定電話（直収電話サービス（CHOKKA））、インターネット接続、DSL

2　事案の概要

○ 2005年10月 、東京地方裁判所に民事再生手続の申立て
○ しかしながら、平成18年 4月17日に再建を断念(同年3月末の負債総額：約1,300億円)し、翌18日、東京地方裁判所が、民事再生手続の廃止決定。
○ 同年 6月 7日に東京地方裁判所が、破産手続の開始決定。
○ 同年 6月16日に日本テレコム㈱（現 ソフトバンクテレコム㈱）に電気通信事業を譲渡。
○2007年 3月 5日に佐藤元代表取締役を含む5名が詐欺容疑（3人から1億円をだまし取った容疑）で逮捕。

平成電電に関連する状況

電気通信事業者に対する業務改善命令の要件の見直し
（電気通信事業法第29条第1項）

資料73

現在の要件

利用者の利益を阻害するとき

1　通信の秘密の確保に支障
2　不当な差別的取扱い
3　重要通信に配慮していない
4～7　利用者に対する電気通信役務の料金その他の提供条件の適正性が確保されていない
8　事故による支障を除去等しない
9　その他電気通信事業者の業務の方法が適切でないため、利用者の利益を阻害しているとき

公共の利益を損なうおそれがあるとき

10　国際約束を誠実に履行していない
11　接続等の提供に関する不当な運営
12　回線設備を設置しない事業者のサービスにより、需要を同じくする他事業者の回線設備の保持が経営上困難となる

要件の拡大

・「電気通信の健全な発達」の観点を追加
・「おそれ」を追加

改正後

電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生じるおそれがあるとき

1　通信の秘密の確保に支障
2　不当な差別的取扱い
3　重要通信に配慮していない
4～7　利用者に対する電気通信役務の料金その他の提供条件の適正性が確保されていない
8　事故による支障を除去等しない
9　国際約束を誠実に履行していない
10　接続等の提供に関する不当な運営
11　回線設備を設置しない事業者のサービスにより、需要を同じくする他事業者の回線設備の保持が経営上困難となる
12　その他電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき

＜効果＞

○事案処理の迅速化

※　なお、業務改善命令の発動に当たっては、電気通信事業紛争処理委員会への諮問（第１６０条）、委員を主宰者とする聴聞（第１６１条）などが必要とされており、厳正な手続が用意されている。

電気通信事業法（昭和59年法律第86号）（抄）

（目的）
第１条　この法律は、電気通信事業の公共性にかんがみ、その運営を適正かつ合理的なものとするとともに、その公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もつて電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進することを目的とする。

（報告及び検査）
第１６６条　総務大臣は、この法律の施行に必要な限度において、電気通信事業者等に対し、その事業に関し報告をさせ、又はその職員に、電気通信事業者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、電気通信設備、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

届出電気通信事業者実態調査等

資料74

- 不適正な事業運営を行う電気通信事業者に対し、迅速かつ機動的に対応するため、電気通信事業法を改正（平成19年度）して、総務大臣による業務改善命令の発動要件を拡大。
- 電気通信事業者への事後監督強化を図る前提として、電気通信事業法の事業運営の実態等を的確に把握することが必要であり、従来からの届出電気通信事業者に対する総合通信局等におけるアンケート調査を強化し、事業運営の実態把握を強化。あわせて、電気通信事業者に対して、各種情報提供を行い、総務省施策の周知等を行う。

事業者への実態調査

＜実施主体＞
総合通信局及び沖縄総合通信事務所

＜実施時期＞
毎年８月～翌年１月末

＜実施方法＞
- 調査票を郵送。
- 回答結果から事業継続性、届出事項の変更有無を確認。
- 回答がない事業者や宛先不明で返送された事業者については、督促又は登記簿調査等を実施。

以下に分類の上、届出手続不備の者には適宜文書により指導を実施

事業継続中 / 実態不明 / 連絡不能

実態調査の強化

①指導方法については、文書指導を原則とした。
②アンケートに回答がない場合には事業法第166条に基づく報告徴収又は立入検査を実施する場合をルール化。
③現住所確認のための調査を強化。

電気通信事業者 現状分析

以下の情報等と併せて総合的分析

- 国民生活センター等への苦情状況
- 意見の申出状況
- 新聞等の報道状況

分析結果に基づき、電気通信事業法第166条に基づく報告徴収等要否判断

電気通信事業者に対する情報提供

①総務省の各種施策の周知及び②電気通信事業者に対する電気通信事業法の各種義務規定の周知を行うため、実態調査のアンケートを送付する際に併せて各種情報提供を行う。

事業者間接続に係る債権保全措置（預託金）の水準について

（例）

◇網使用料に関する債権保全措置について、月ごとに想定される負担額の4か月分を請求する理由

出所：平成19年2月26日　情報通信審議会電気通信事業部会提出資料